

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada zaman modern saat ini, kebutuhan pokok bukan hanya sandang dan pangan. Kebutuhan akan kesehatan sudah menjadi kebutuhan primer yang harus bisa terpenuhi. Namun saat ini biaya kesehatan makin meroket, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan makin besar. Terkait dengan hal tersebut, banyak perusahaan asuransi yang mulai tumbuh dan berkembang untuk mengambil peluang yang terbuka itu. Menurut Athern (1960) asuransi adalah suatu instrument sosial yang menggabungkan resiko individu menjadi resiko kelompok dan menggunakan dana yang dikumpulkan oleh kelompok tersebut untuk membayar kerugian yang diderita.

Satu diantara jenis asuransi yang ada yaitu asuransi kesehatan. Asuransi kesehatan merupakan cara untuk mengatasi risiko dan ketidakpastian peristiwa sakit serta implikasi biaya-biaya yang diakibatkannya. Asuransi kesehatan merubah peristiwa tidak pasti dan sulit diramalkan menjadi peristiwa yang pasti dan terencana. Menurut Afrianto Budi (2005), Klaim asuransi adalah tuntutan dari pihak tertanggung sehubungan dengan adanya kontrak perjanjian antara asuransi dengan pihak tertanggung yang masing-masing pihak mengikatkan diri untuk menjamin pembayaran ganti rugi oleh penanggung jika pembayaran premi asuransi telah dilakukan oleh pihak tertanggung, ketika terjadi musibah yang diderita oleh pihak tertanggung.

Adapun pada prosesnya untuk pengajuan klaim asuransi kesehatan dokumen yang harus diperiksa adalah sebagai berikut : kuitansi asli, kuitansi biaya dokter/biaya obat/laboratorium, nama dokter & No.SIP, diagnose dokter, copy resep (detail obat) yang dibuat oleh dokter, hasil laboratorium, surat rujukan dokter jika pemeriksaan lab tanpa biaya dokter, form rawat jalan, kuitansi asli bermaterai dan detail tagihan. Seorang karyawan asuransi atau disebut analis harus memiliki pengetahuan yang memadai untuk dalam melakukan proses klaim tersebut.

Menurut Notoadmodjo (2003) pengetahuan ialah merupakan hasil “tahu” dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia yaitu: indera penglihatan, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga.

Pengetahuan yang berkualitas mengenai proses klaim bagi seorang karyawan yang bekerja disuatu perusahaan asuransi akan dapat membantu pekerjaannya dalam melakukan verifikasi keabsahan klaim kesehatan. Seorang analis klaim selain dituntut untuk dapat melakukan verifikasi klaim dengan benar agar pembayaran klaim dapat dilakukan dengan tepat. Dalam proses pembayaran klaim ini, seorang analis juga harus dapat memproses klaim dalam waktu yang telah ditentukan. Jadi yang dibutuhkan seorang analis bukan hanya tepat dalam proses klaim namun juga cepat sesuai dengan waktu yang ditentukan. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati bersama antara pihak asuransi dan peserta asuransi.

PT Lippo General Insurance Tbk. merupakan satu diantaranya perusahaan asuransi kesehatan terbaik di Indonesia dan selama bertahun-tahun dikenal sebagai pemain kunci sektor *employee benefit*.

Dalam proses pengajuan klaim asuransi kesehatan dokumen klaim yang diajukan harus dikerjakan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Pada SOP mencakup mengenai cara melakukan proses klaim dan kecepatan proses klaim.

Dalam kaitannya proses klaim di PT Lippo General Insurance Tbk. telah menemukan beberapa permasalahan dalam proses klaim satu diantaranya adalah keterlambatan dalam proses klaim. Adapun keterlambatan yang dimaksud adalah melebihi dari ketentuan proses klaim yang telah ditentukan yaitu 5 hari kerja. Berdasarkan laporan monitoring klaim Asuransi Kesehatan PT Lippo General Insurance Tbk., jumlah klaim reimbursement yang diterima pada bulan Januari 2014 yaitu sebanyak 14.563 klaim.

Adapun keterlambatan dalam proses klaim diantaranya, 6 hari kerja sebanyak 134 klaim atau 0,92 %, 7 hari kerja sebanyak 64 klaim atau 0,44 %, 8 hari kerja sebanyak 103 klaim atau 0,71 %.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di PT Lippo General Insurance Tbk. dengan judul "*hubungan pengetahuan karyawan tentang proses klaim dan kecepatan proses klaim pada Departemen Claim Health Reimbursement di PT Lippo General Insurance Tbk. tahun 2014*".

B. Identifikasi Masalah

Ada beberapa faktor yang dapat berpengaruh pada kecepatan karyawan dalam memproses klaim, faktor tersebut antara lain yaitu usia, pendidikan, sumber informasi dan pekerjaan.

Usia adalah lama waktu hidup atau sejak seseorang dilahirkan. Umur terkait dengan kedewasaan berfikir seseorang, keputusan yang dihasilkan oleh seseorang yang dewasa bersifat lebih obyektif, logis, lebih transparan sehingga mendekati kebenaran atau sesuai dengan apa yang diinginkan. Secara logis, individu yang lebih dewasa akan mempunyai pengetahuan yang lebih baik daripada individu yang lebih muda (Hasan, 2002).

Faktor lain yang berpengaruh yaitu pendidikan. Menurut Ihsan (2003) pendidikan merupakan suatu proses, baik yang berupa pemindahan maupun penyempurnaan, sebagai proses, pendidikan akan melibatkan dan mengikutsertakan bermacam-macam komponen dalam rangka mencapai tujuan yang diharapkan. Makin tinggi pendidikan seseorang makin mudah menerima informasi, sehingga makin banyak pula pengetahuan yang dimiliki, sebaliknya pendidikan yang kurang akan menghambat perkembangan seseorang atau lebih sulit menerima informasi (Nursalam, 2001).

Faktor selanjutnya yaitu sumber informasi. Sumber informasi adalah segala sesuatu yang menjadi perantara dalam penyampaian informasi, merangsang pikiran dan kemampuan. Pengetahuan seseorang biasanya diperoleh dari pengalaman yang berasal dari berbagai macam subyek atau media. Seseorang yang mempunyai sumber informasi yang lebih banyak akan mempunyai pengetahuan yang lebih luas (Soekamto, 2002).

Faktor ke empat yaitu pekerjaan atau masa kerja. Pekerjaan adalah suatu kegiatan untuk mencari nafkah. Semakin tinggi tingkat pendidikan dan derajat pekerjaannya maka semakin tinggi pula pengetahuannya (Notoatmodjo, 2003).

C. Pembatasan Masalah

Agar dalam melakukan penelitian ini menjadi lebih terarah, maka perlu ditekankan bahwa yang menjadi obyek penelitian dalam penelitian ini adalah karyawan PT Lippo General Insurance Tbk. khususnya departemen Claim Health Reimbursement. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independent adalah Pengetahuan Karyawan Tentang Proses Klaim dan sebagai variabel dependent adalah Kecepatan Proses Klaim Pada Departemen Claim Health Reimbursement.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian adalah “Apakah terdapat hubungan pengetahuan karyawan tentang proses klaim dan kecepatan proses klaim pada Departemen Claim Health Reimbursement di PT Lippo General Insurance Tbk. tahun 2014?”.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan pengetahuan karyawan tentang proses klaim dan kecepatan proses klaim pada Departemen Claim Health Reimbursement di PT Lippo General Insurance Tbk. tahun 2014.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi pengetahuan karyawan tentang proses klaim pada Departemen Claim Health Reimbursement di PT Lippo General Insurance. Tbk tahun 2014.
- b. Mengidentifikasi kecepatan proses klaim pada Departemen Claim Health Reimbursement di PT Lippo General Insurance. Tbk tahun 2014.
- c. Mengidentifikasi hubungan pengetahuan karyawan tentang proses klaim dan kecepatan proses klaim pada Departemen Claim Health Reimbursement di PT Lippo General Insurance Tbk. tahun 2014.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Instansi PT Lippo General Insurance Tbk

- a. Mengetahui pengetahuan karyawan dalam proses klaim dan kecepatan karyawan dalam proses klaim di Departemen Claim Health Reimbursement di PT Lippo General Insurance Tbk. tahun 2014.
- b. Sebagai bahan evaluasi dan informasi mengenai masih adanya keterlambatan dalam proses klaim pada Departemen Claim Health Reimbursement di PT Lippo General Insurance Tbk. tahun 2014.

2. Bagi Mahasiswa

- a. Meningkatkan pemahaman mahasiswa tentang pengaruh pengetahuan karyawan tentang proses klaim dan kecepatan proses klaim pada Departemen Claim Health Reimbursement di PT Lippo General Insurance Tbk tahun 2014.

3. Bagi Fakultas

- a. Menjadi bahan proses belajar mengajar dalam perkuliahan.
- b. Sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya.